

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE KENNISMAKING MET FD

INTRODUCTIE	KENNISMAKEN MET DE FACILITAIRE WERELD	15
	0.1 Inleiding	15
	0.2 Doelstellingen	16

DEEL 1 B1-K1-W1: FACILITEERT BIJEENKOMSTEN

HOOFDSTUK	1	FACILITEREN VAN BIJEENKOMSTEN	21
	1.1	Inleiding	21
	1.2	Doelstellingen	21
	1.3	De vergadering	22
	1.4	Taken medewerker vergaderservice	24
	1.5	Vorbereidende werkzaamheden	25
	1.6	Werkzaamheden tijdens de verblijfsfase	39
	1.7	Afrondende werkzaamheden	42
	1.8	Begrippen	44
	1.9	Eindopdrachten	45
HOOFDSTUK	2	CATERINGWERKZAAMHEDEN UITVOEREN	47
	2.1	Inleiding	47
	2.2	Doelstellingen	47
	2.3	HACCP: Kwaliteitssysteem voor de voedselveiligheid	48
	2.4	Mise-en-place in de koude keuken	50
	2.5	Bereiden van gerechten	58
	2.6	Serveren van gerechten	64
	2.7	Begrippen	69
	2.8	Eindopdrachten	70

DEEL 2 B1-K1-W2: VERWERKT GEGEVENS MET INFORMATIESYSTEMEN

HOOFDSTUK	3	VERWERKEN VAN ONTVANGST- EN OPSLAGGEGEVENS	87
	3.1	Inleiding	87
	3.2	Doelstellingen	88
	3.3	Goederen	88
	3.4	Het magazijn	89
	3.5	Goederenstromen	96
	3.6	Inkopen en bestellen	97
	3.7	Verwerking, ontvangst en opslag van goederen	103
	3.8	Goederenbeheer	109
	3.9	Uitgeven en intern vervoeren van goederen	113
	3.10	Begrippen	120

HOOFDSTUK	4	VOORRAADGEGEVENS VERWERKEN	121
	4.1	Inleiding	121
	4.2	Doelstellingen	122
	4.3	Kosten van de voorraad	122
	4.4	Oorzaken van voorraadvorming	124
	4.5	Verschillende voorraadindelingen	125
	4.6	Technische- en economische voorraad	127
	4.7	Manieren om optimale bestelhoeveelheden te bepalen	130
	4.8	Begrippen	142
	4.9	Eindopdrachten	143

DEEL 3 B1-K1-W3: VOERT LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN UIT

HOOFDSTUK	5	UITVOEREN VAN LOGISTIEKE WERKZAAMHEDEN	149
	5.1	Inleiding	149
	5.2	Doelstellingen	149
	5.3	Wat is logistiek?	150
	5.4	Wat zijn de belangrijkste eisen voor een goede logistiek?	151
	5.5	Logistieke kosten	152
	5.6	Kernbegrippen in de logistiek	153
	5.7	Hoe bereik je een goede logistiek in een bedrijf?	153
	5.8	Transport	154
	5.9	Verhuizingen	158
	5.10	Begrippen	166
	5.11	Eindopdrachten	167

DEEL 4 B1-K1-W4: BEVORDERT DE VEILIGHEID

HOOFDSTUK	6	BEVORDEREN VAN DE VEILIGHEID	175
	6.1	Inleiding	175
	6.2	Doelstellingen	176
	6.3	Welke soorten veiligheid zijn er?	176
	6.4	Wat is een onveilige situatie?	177
	6.5	Veiligheidsvoorschriften	179
	6.6	Hoe organiseer je veiligheid in een gebouw?	180
	6.7	De arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)	184
	6.8	Ergonomisch werken	187
	6.9	Bedrijfshulpverlening (BHV)	188
	6.10	Het calamiteitenplan	192
	6.11	Begrippen	193
	6.12	Eindopdrachten	194

DEEL 5 B1-K1-W5: ONDERHOUDT RUIMTE EN APPARATUUR

HOOFDSTUK	7	PROFESSIONEEL SCHOONMAAKONDERHOUD	201
	7.1	Inleiding	201
	7.2	Doelstellingen	201
	7.3	Professioneel schoonmaken	202
	7.4	Schoonmaakmaterialen	207
	7.5	Reinigingsmiddelen	211

	7.6	De werkkast	223
	7.7	De werkwagen	227
	7.8	Plannen en organiseren van de schoonmaakwerkzaamheden	228
	7.9	Veilig schoonmaken	234
	7.10	Begrippen	244
	7.11	Eindopdrachten	246
HOOFDSTUK	8	TEXTIELVERZORGING	253
	8.1	Inleiding	253
	8.2	Doelstellingen	253
	8.3	Voorschriften van de opdrachtgever	254
	8.4	Sorteren van het wasgoed	256
	8.5	Wassen van het wasgoed	259
	8.6	Drogen van het wasgoed	265
	8.7	Afwerken van het wasgoed	266
	8.8	Uitgifte van het wasgoed	272
	8.9	Verzorgen van het uitbestede wasgoed	274
	8.10	Administratieve handelingen bij textielverzorging	276
	8.11	Begrippen	277
	8.12	Eindopdrachten	278
HOOFDSTUK	9	SCHEIDEN EN VERWIJDEREN VAN AFVAL	279
	9.1	Inleiding	279
	9.2	Doelstellingen	279
	9.3	Soorten afval	280
	9.4	Huishoudelijk afval	280
	9.5	GFT-afval	284
	9.6	Klein chemisch afval	285
	9.7	Grofvuil	286
	9.8	Medisch afval	287
	9.9	Begrippen	288
HOOFDSTUK	10	E&W INSTALLATIES: ONDERHOUD EN CONTROLE	289
	10.1	Inleiding	289
	10.2	Doelstellingen	289
	10.3	E-Installaties: Controleren, vervangen en repareren	289
	10.4	W-Installaties: Controleren, vervangen en repareren	301
	10.5	Legionella controle	307
	10.6	Begrippen	310
HOOFDSTUK	11	ONDERHOUD VAN EEN GEBOUW: GEBOUWENBEHEER	311
	11.1	Inleiding	311
	11.2	Doelstellingen	312
	11.3	Wat is het doel van gebouwenbeheer?	312
	11.4	Wat moet er beheerd worden?	313
	11.5	Hoe plan je gebouwenbeheer?	316
	11.6	Wat voor soort onderhoudsplanningen zijn er?	317
	11.7	Wie stelt een onderhoudsplanning op?	319
	11.8	Het meerjarenonderhoudsplan	320
	11.9	Het logboek	327
	11.10	Het gebouwenbeheersysteem	330
	11.11	Apparatuur in een gebouwenbeheersysteem (GBS)	334
	11.12	Gebruikersinstructies opstellen	336
	11.13	Begrippen	338
	11.14	Eindopdrachten	339

HOOFDSTUK	12	TERREINONDERHOUD	343
	12.1	Inleiding	343
	12.2	Doelstellingen	343
	12.3	Externe- en interne ontsluiting	344
	12.4	Interne ontsluitingswegen: verhardingstypen en onderhoud	344
	12.5	Parkeerterreinen	346
	12.6	Bewegwijzering	348
	12.7	Afrastering en toegangspoort	348
	12.8	Beplanting en begroeiing	350
	12.9	Grondbewerking en bodemverbetering	351
	12.10	Onderhouden van beplanting op een buitenterrein	352
	12.11	Onderhouden van grasvegetatie op een buitenterrein	356
	12.12	Begrippen	361
	12.13	Eindopdrachten	362

DEEL 6 B1-K1-W6: ONDERHOUDT CONTACT MET INTERNE EN EXTERNE KLANTEN EN LEVERANCIERS

HOOFDSTUK	13	ONDERHOUDEN VAN CONTACTEN MET KLANTEN EN LEVERANCIERS	367
	13.1	Inleiding	367
	13.2	Doelstellingen	368
	13.3	Functioneel contact leggen met de ander	368
	13.4	Communicatieve vaardigheden	376
	13.5	Bedrijfskleding en uiterlijke verzorging	382
	13.6	Het voeren van telefoongesprekken	383
	13.7	Bereikbaarheid van je dienstverlening	390
	13.8	Werken aan de servicedesk	391
	13.9	Werken met een virtuele servicedesk	393
	13.10	Klanttevredenheid meten: Enquêtes met FMIS	394
	13.11	Begrippen	395
	13.12	Eindopdrachten	396

DEEL 7 B1-K1-W7: SIGNALEERT KLACHTEN EN VERBETERPUNTEN EN HANDELT DEZE AF

HOOFDSTUK	14	KLACHTEN SIGNALEREN, AFHANDELEN EN VOORKOMEN	401
	14.1	Inleiding	401
	14.2	Doelstellingen	402
	14.3	De gevolgen van klachten voor een bedrijf	402
	14.4	Waardoor ontstaan klachten?	404
	14.5	Hoe ga je als bedrijf en FD-er om met klachten?	404
	14.6	Klanttevredenheid realiseren	411
	14.7	Begrippen	418
	14.8	Eindopdrachten	419